

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
"КАРАЧАЕВО-ЧЕРКЕССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ У.Д. АЛИЕВА"

Факультет физической культуры

УТВЕРЖДАЮ
И. о. проректора по УР
М. Х. Чанкаев
«30» апреля 2025 г., протокол № 8

Рабочая программа дисциплины

**Деловое и профессиональное общение
в сфере туризма**

(Наименование дисциплины (модуля))

Направление подготовки

43.03.02 Туризм

(шифр, название направления)

Направленность (профиль) подготовки

Технология и организация экскурсионных услуг

Квалификация выпускника

бакалавр

Форма обучения

Очно-заочное

Год начала подготовки - 2023

(по учебному плану)

Карачаевск, 2025

Составитель: к.п.н., доц. Енокаева С.С.

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 №516, с изменениями и дополнениями от 26 ноября 2020 г., 8 февраля 2021 г.; образовательной программой высшего образования по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, профиль – «Технология и организация экскурсионных услуг»; локальными актами КЧГУ.

Рабочая программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры теоретических основ физической культуры и туризма на 2025-2026 учебный год, протокол №8 от 25 апреля 2025 г.

Содержание

1.	Наименование дисциплины (модуля)	4
2.	Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы.....	4
3.	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	4
4.	Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся.....	6
5.	Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий	6
5.1.	Разделы дисциплины и трудоемкость по видам учебных занятий (в академических часах)	6
5.2.	Тематика и краткое содержание лабораторных занятий.....	10
5.3.	Примерная тематика курсовых работ.....	10
6.	Образовательные технологии.....	10
7.	Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)	11
7.1.	Описание шкал оценивания степени сформированности компетенций	11
7.2.	Типовые контрольные задания или иные учебно-методические материалы, необходимые для оценивания степени сформированности компетенций в процессе освоения учебной дисциплины	15
7.2.1.	Типовые темы к письменным работам, докладам и выступлениям:.....	15
7.2.2.	Примерные вопросы к итоговой аттестации (зачет).....	16
7.2.3.	Бально-рейтинговая система оценки знаний бакалавров	17
8.	Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины. Информационное обеспечение образовательного процесса.....	19
8.1.	Основная литература.....	19
8.2.	Дополнительная литература	19
9.	Методические указания для обучающихся по освоению учебной дисциплины (модуля)	19
10.	Требования к условиям реализации рабочей программы дисциплины (модуля)	20
10.1.	Общесистемные требования.....	20
10.2.	Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины	20
10.3.	Необходимый комплект лицензионного программного обеспечения	21
10.4.	Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы.....	21
11.	Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	21
12.	Лист регистрации изменений	22

1. Наименование дисциплины (модуля)

Деловое и профессиональное общение в сфере туризма

Целью изучения дисциплины является обучение студентов эффективному коммуникативному поведению в процессе делового взаимодействия в типовых ситуациях деловой сферы: преодолевать барьеры в общении, искусно вести деловой разговор, переговоры, совещания, убеждать, не позволять собеседнику манипулировать собой, успешно выступать перед аудиторией

Для достижения цели ставятся задачи:

1. Дать студентам знания о психологических и этических личностных качествах, влияющих на общение;
2. О нравственных требованиях к взаимоотношениям деловых людей(бизнесменов, коммерсантов и клиентов, управляющих и управляемых) в условиях рыночной экономики и цивилизованного бизнеса;
3. О современных технологических, этических и психологических требованиях к основным формам делового общения: беседы, переговорам, служебным совещаниям, деловой переписке;
4. О моральных принципах, нормах и правилах этикета;
5. Научить использовать знания по этике и психологии ДО на практике и положительно в культурном плане влиять на других людей;
6. Вести деловые переговоры, беседы, совещания;
7. Готовить и осуществлять публичные выступления;
8. Правильно с эстетических позиций писать деловые письма, разговаривать по телефону;
9. Культурно вести себя в учреждениях, в общественных местах, на деловых приемах.

Цели и задачи дисциплины определены в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.02- Туризм (квалификация – «бакалавр»).

2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Данная дисциплина (модуль) относится к Блоку дисциплин по выбору
Дисциплина (модуль) изучается на 4 курсе (ах) в 7 семестре (ах).

МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОП ВО	
Индекс	Б1.В.ДВ.06.02
Требования к предварительной подготовке обучающегося:	
Требования к предварительной подготовке обучающегося: для изучения данной дисциплины необходимы знания, умения и навыки, формируемые предшествующими дисциплинами: «Русский язык и культура речи»; «Человек и его потребности»; «Менеджмент в туристской индустрии».	
Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:	
Дисциплина «Деловое и профессиональное общение в сфере туризма» является базовой для успешного освоения дисциплин, формирующих компетенции УК-4, ПК-4	

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

В результате освоения ОП ВО бакалавра обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине (модулю):

Код компетенций	Содержание компетенции в соответствии с ФГОС ВО/ ПООП/ ООП	Индикаторы достижения компетенций	Декомпозиция компетенций (результаты обучения) в соответствии с установленными индикаторами
УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке(ах)	<p>УК.Б-4.1 выбирает стиль общения на государственном языке РФ и иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия</p> <p>УК.Б-4.2 ведет деловую переписку на государственном языке РФ с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем</p> <p>УК.Б-4.3 ведет деловую переписку на иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных писем и социокультурных различий</p> <p>УК.Б-4.4 выполняет для личных целей перевод официальных и профессиональных текстов с иностранного языка на русский язык, с русского языка на иностранный</p> <p>УК.Б-4.5 публично выступает на государственном языке РФ, строит свое выступление с учетом аудитории и цели общения</p> <p>УК.Б-4.6 устно представляет результаты своей деятельности на иностранном языке, может поддерживать разговор в ходе их обсуждения</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами; - принципы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - строить деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации; - использовать информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - практическими навыками деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации; - демонстрирует умение выполнять перевод профессиональных текстов с иностранного (-ых) на государственный язык и обратно.
ПК-4	Способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации.	<p>ПК.Б-4.1. Организует ведение переговоров с туристами, согласование условий договора по реализации туристского продукта, оказанию туристических услуг.</p> <p>ПК.Б-4.2. Обеспечивает информационное консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия.</p> <p>ПК.Б-4.3. Обеспечивает взаимодействие с туроператорами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями.</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - сущность и определения информационно-консультационной деятельности на предприятиях индустрии туризма; - особенности технологии организации обслуживания туристов партнерскими предприятиями. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - организовывать консультационные услуги клиентам-туристам в ходе устной беседы, с помощью телефонии и ИТ-технологий; - уметь формировать турпакет с учетом потребностей клиентов и возможностями партнёров. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками предоставления предпродажного сервиса (информационный сервис); - навыками взаимодействия с партнерами туристского предприятия в устной и письменной форме.

4.Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость (объем) дисциплины (модуля) составляет 4 ЗЕТ, 144 академических часов.

Дисциплина (модуль) изучается на 4 курсе в 7 семестре (для очной формы обучения).

Дисциплина (модуль) изучается на 5 курсе в 9 семестре (для заочной формы обучения).

Объём дисциплины	Всего часов	
	для очной формы обучения	для заочной формы обуче- ния
Общая трудоемкость дисциплины	144	144
Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий)* (всего)		
Аудиторная работа (всего):	54	10
в том числе:		
лекции		
семинары, практические занятия	54	10
практикумы		
интерактивные		
лабораторные работы		
Внеаудиторная работа:		
курсовые работы		
консультация перед экзаменом		
Внеаудиторная работа также включает индивидуальную работу обучающихся с преподавателем, групповые, индивидуальные консультации и иные виды учебной деятельности, предусматривающие групповую или индивидуальную работу обучающихся с преподавателем, творческую работу (эссе), рефераты, контрольные работы и др.		
Самостоятельная работа обучающихся (всего)	54	130
Контроль самостоятельной работы	36	4
Вид промежуточной аттестации обучающегося (зачет / экзамен)	зачет	зачет

5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

5.1. Разделы дисциплины и трудоемкость по видам учебных занятий (в академических часах)

Для очной формы обучения

№ п/п	Раздел, тема дисциплины	Общая трудоем- кость (в часах)	Виды учебных занятий, включая самостоятельную рабо- ту обучающихся и трудоемкость (в часах)				
			всего	Аудиторные уч. занятия	Сам. работа	Планируемые результаты	Формы текущего

			Лек	Пр	Лаб		обучения	контроля
1.	Туризм как сфера профессионального и делового общения	6		2		4	УК-4, ПК-4	Устный опрос
2.	Потребности туристской индустрии в развитии профессионального и делового общения	6		2		4	УК-4, ПК-4	Доклад с презентацией
3.	Виды организационных коммуникаций на предприятиях сферы туризма	6		2		4	УК-4, ПК-4	Творческое задание
4.	Структура и функциональная характеристика профессионального и делового общения в хозяйствующих организациях сферы туризма	6		2		4	УК-4, ПК-4	Блиц-опрос
5.	Стратегия и тактика ведения переговоров в сфере туризма	6		2		4	УК-4, ПК-4	Тест
6.	Работник хозяйствующей организации сферы туризма как субъект профессионального и делового общения	6		2		4	УК-4, ПК-4	Фронтальный опрос
7.	Психологические детерминанты осознанного поведения клиентов туристских организаций в ходе делового общения	8		6		2	УК-4, ПК-4	Доклад с презентацией
8.	Неосознанные регуляторы поведения потребителей туруслуг в ходе делового общения	6		2		4	УК-4, ПК-4	Творческое задание
9.	Влияние гендерных, этнических, возрастных и характерологических особенностей на поведение людей в ходе профессионального и делового общения	6		2		4	УК-4, ПК-4	Фронтальный опрос
10.	Профессиональное общение в системе управления коллективом хозяйствующей организации сферы туризма	6		2		4	УК-4, ПК-4	Доклад с презентацией
11.	Обеспечение развития коллектива хозяйствующей организации сферы туризма как цель профессионального общения менеджера	6		4		2	УК-4, ПК-4	Устный опрос
12.	Место и роль профессионального общения в функциональной системе управленческой деятельности менеджеров турорганизации	4		2		2	УК-4, ПК-4	Доклад с презентацией

13.	Миссия, цели и функциональное строение предприятий туризма	4		2		2	УК-4, ПК-4	Творческое задание
14.	Корпоративная культура предприятия туристской индустрии	6		4		2	УК-4, ПК-4	Фронтальный опрос
15.	Сущность и характерные черты педагогического общения в деятельности менеджеров турпредприятий	6		4		2	УК-4, ПК-4	Доклад с презентацией
16.	Технологии воспитательного воздействия на сотрудников турорганизации в ходе профессионального общения	6		4		2	УК-4, ПК-4	Устный опрос
17.	Организация обучения профессиональному и деловому общению сотрудников организаций туристской сферы	6		4		2	УК-4, ПК-4	Устный опрос
18.	Повышение роли делового общения в современном мире	8		6		2	УК-4, ПК-4	Устный опрос
	Контроль	36						
	Всего	144		54		54		

Для заочной формы

№ п/п	Раздел, тема дисциплины	Общая трудоем- кость (в часах)	Виды учебных занятий, включая самостоятельную рабо- ту обучающихся и трудоемкость (в часах)					
			Аудиторные уч. занятия			Сам. работа	Планируемые результаты обучения	Формы текущего контроля
			всего	Лек	Пр			
1.	Туризм как сфера профессио- нального и делового общения	8				8	УК-4, ПК-4	Устный опрос
2.	Потребности туристской инду- стрии в развитии профессио- нального и делового общения	10		2		8	УК-4, ПК-4	Доклад с презентаци- ей
3.	Виды организационных ком- муникаций на предприятиях сферы туризма	8				8	УК-4, ПК-4	Творческое задание
4.	Структура и функциональная характеристика профессио- нального и делового общения в хо- зяйствующих организациях сферы туризма	8				8	УК-4, ПК-4	Блиц-опрос

5.	Стратегия и тактика ведения переговоров в сфере туризма	10		2		8	УК-4, ПК-4	Тест
6.	Работник хозяйствующей организации сферы туризма как субъект профессионального и делового общения	8		2		6	УК-4, ПК-4	Фронтальный опрос
7.	Психологические детерминанты осознанного поведения клиентов туристских организаций в ходе делового общения	8				8	УК-4, ПК-4	Доклад с презентацией
8.	Неосознанные регуляторы поведения потребителей тур услуг в ходе делового общения	10		2		8	УК-4, ПК-4	Творческое задание
9.	Влияние гендерных, этнических, возрастных и характерологических особенностей на поведение людей в ходе профессионального и делового общения	6				6	УК-4, ПК-4	Фронтальный опрос
10.	Профессиональное общение в системе управления коллективом хозяйствующей организации сферы туризма	8				8	УК-4, ПК-4	Доклад с презентацией
11.	Обеспечение развития коллектива хозяйствующей организации сферы туризма как цель профессионального общения менеджера	6				6	УК-4, ПК-4	Устный опрос
12.	Место и роль профессионального общения в функциональной системе управленческой деятельности менеджеров турорганизации	8				8	УК-4, ПК-4	Доклад с презентацией
13.	Миссия, цели и функциональное строение предприятий туринаустрии	8		2		6	УК-4, ПК-4	Творческое задание
14.	Корпоративная культура предприятия туристской индустрии	6				6	УК-4, ПК-4	Фронтальный опрос
15.	Сущность и характерные черты педагогического общения в деятельности менеджеров турпредприятий	8				8	УК-4, ПК-4	Доклад с презентацией
16.	Технологии воспитательного воздействия на сотрудников турорганизации в ходе профессионального общения	8				8	УК-4, ПК-4	Устный опрос
17.	Организация обучения профессиональному и деловому общению сотрудников организаций туристской сферы	6				6	УК-4, ПК-4	

18.	Повышение роли делового общения в современном мире	6			6	УК-4, ПК-4	
	Всего	144		10		130 + 4 контроль	

5.2. Тематика и краткое содержание лабораторных занятий

Учебным планом не предусмотрены

5.3. Примерная тематика курсовых работ

Учебным планом не предусмотрены

6. Образовательные технологии

При проведении учебных занятий по дисциплине используются традиционные и инновационные, в том числе информационные образовательные технологии, включая при необходимости применение активных и интерактивных методов обучения.

Традиционные образовательные технологии реализуются, преимущественно, в процессе лекционных и практических (семинарских, лабораторных) занятий. Инновационные образовательные технологии используются в процессе аудиторных занятий и самостоятельной работы студентов в виде применения активных и интерактивных методов обучения.

Информационные образовательные технологии реализуются в процессе использования электронно-библиотечных систем, электронных образовательных ресурсов и элементов электронного обучения в электронной информационно-образовательной среде для активизации учебного процесса и самостоятельной работы студентов.

Развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений и лидерских качеств при проведении учебных занятий.

Практические (семинарские) занятия относятся к интерактивным методам обучения и обладают значительными преимуществами по сравнению с традиционными методами обучения, главным недостатком которых является известная изначальная пассивность субъекта и объекта обучения.

Практические занятия могут проводиться в форме групповой дискуссии, «мозговой атаки», разборка кейсов, решения практических задач и др. Прежде, чем дать группе информацию, важно подготовить участников, активизировать их ментальные процессы, включить их внимание, развивать кооперацию и сотрудничество при принятии решений.

Методические рекомендации по проведению различных видов практических (семинарских) занятий.

1. Обсуждение в группах

Групповое обсуждение какого-либо вопроса направлено на нахождении истины или достижение лучшего взаимопонимания. Групповые обсуждения способствуют лучшему усвоению изучаемого материала.

На первом этапе группового обсуждения перед обучающимися ставится проблема, выделяется определенное время, в течение которого обучающиеся должны подготовить аргументированный развернутый ответ.

Преподаватель может устанавливать определенные правила проведения группового обсуждения:

- задавать определенные рамки обсуждения (например, указать не менее 5.... 10 ошибок);
- ввести алгоритм выработки общего мнения (решения);
- назначить модератора (ведущего), руководящего ходом группового обсуждения.

На втором этапе группового обсуждения вырабатывается групповое решение совместно с преподавателем (арбитром).

Разновидностью группового обсуждения является круглый стол, который проводится с целью поделиться проблемами, собственным видением вопроса, познакомиться с опытом, достижениями.

2. Публичная презентация проекта

Презентация – самый эффективный способ донесения важной информации как в разговоре «один на один», так и при публичных выступлениях. Слайд-презентации с использованием мультимедийного оборудования позволяют эффективно и наглядно представить содержание изучаемого материала, выделить и проиллюстрировать сообщение, которое несет поучительную информацию, показать ее ключевые содержательные пункты. Использование интерактивных элементов позволяет усилить эффективность публичных выступлений.

3. Дискуссия

Как интерактивный метод обучения означает исследование или разбор. Образовательной дискуссией называется целенаправленное, коллективное обсуждение конкретной проблемы (ситуации), сопровождающейся обменом идеями, опытом, суждениями, мнениями в составе группы обучающихся.

Как правило, дискуссия обычно проходит три стадии: ориентация, оценка и консолидация. Последовательное рассмотрение каждой стадии позволяет выделить следующие их особенности.

Стадия ориентации предполагает адаптацию участников дискуссии к самой проблеме, друг другу, что позволяет сформулировать проблему, цели дискуссии; установить правила, регламент дискуссии.

В стадии оценки происходит выступление участников дискуссии, их ответы на возникающие вопросы, сбор максимального объема идей (знаний), предложений, пресечение преподавателем (арбитром) личных амбиций отклонений от темы дискуссии.

Стадия консолидации заключается в анализе результатов дискуссии, согласовании мнений и позиций, совместном формулировании решений и их принятия.

В зависимости от целей и задач занятия, возможно, использовать следующие виды дискуссий: классические дебаты, экспресс-дискуссия, текстовая дискуссия, проблемная дискуссия, ролевая (ситуационная) дискуссия.

7. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

7.1. Описание шкал оценивания степени сформированности компетенций

Уровни сформированности компетенций	Индикаторы	Качественные критерии оценивания			
		2 балла	3 балла	4 балла	5 баллов
УК-4					
Базовый	Знать: - стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами; - принципы деловой коммуникации в устной и письменной формах на госу-	Не знает стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами; принципы деловой коммуникации в устной и письменной формах на госу-	В целом знает стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами; принципы деловой коммуникации в устной и письменной фор-	Знает стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами; принципы деловой коммуникации в устной и письменной формах на госу-	

	письменной формах на государственном языке Российской Федерации	дарственном языке Российской Федерации.	мах на государственном языке Российской Федерации.	дарственном языке Российской Федерации.	
	Уметь: - строить деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации; - использовать информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках.	Не умеет строить деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации; использовать информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках.	В целом умеет строить деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации; использовать информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках.	Умеет строить деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации; использовать информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках.	
	Владеть: - практическими навыками деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации; - демонстрирует умение выполнять перевод профессиональных текстов с иностранного (-ых) на государственный язык и обратно	Не владеет практическими навыками деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации; демонстрирует умение выполнять перевод профессиональных текстов с иностранного (-ых) на государственный язык и обратно	В целом владеет практическими навыками деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации; демонстрирует умение выполнять перевод профессиональных текстов с иностранного (-ых) на государственный язык и обратно	Владеет практическими навыками деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации; демонстрирует умение выполнять перевод профессиональных текстов с иностранного (-ых) на государственный язык и обратно	
Повышенный	Знать: - стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами; - принципы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации				В полном объеме знает стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами; принципы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации.

	ской Федерации			
	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - строить деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации; - использовать информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках. 			В полном объеме умеет строить деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации; использовать информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках.
	<p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - практическими навыками деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации; - демонстрирует умение выполнять перевод профессиональных текстов с иностранного (-ых) на государственный язык и обратно 			В полном объеме владеет практическими навыками деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации; демонстрирует умение выполнять перевод профессиональных текстов с иностранного (-ых) на государственный язык и обратно

ПК-4

Базовый	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - сущность и определения информационно-консультационной деятельности на предприятиях индустрии туризма; - особенности технологии организации обслуживания туристов партнерскими предприятиями. 	<p>Не знает сущность и определения информационно-консультационной деятельности на предприятиях индустрии туризма; особенности технологии организации обслуживания туристов партнерскими предприятиями.</p>	<p>В целом знает сущность и определения информационно-консультационной деятельности на предприятиях индустрии туризма; особенности технологии организации обслуживания туристов партнерскими предприятиями.</p>	<p>Знает сущность и определения информационно-консультационной деятельности на предприятиях индустрии туризма; особенности технологии организации обслуживания туристов партнерскими предприятиями.</p>
---------	--	--	---	---

	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - организовывать консультационные услуги клиентам-туристам в ходе устной беседы, с помощью телефонии и ИТ-технологий; - уметь формировать турпакет с учетом потребностей клиентов и возможностями партнёров. 	<p>Не умеет организовывать консультационные услуги клиентам-туристам в ходе устной беседы, с помощью телефонии и ИТ-технологий; уметь формировать турпакет с учетом потребностей клиентов и возможностями партнёров.</p>	<p>В целом умеет организовывать консультационные услуги клиентам-туристам в ходе устной беседы, с помощью телефонии и ИТ-технологий; уметь формировать турпакет с учетом потребностей клиентов и возможностями партнёров.</p>	<p>Умеет организовывать консультационные услуги клиентам-туристам в ходе устной беседы, с помощью телефонии и ИТ-технологий; уметь формировать турпакет с учетом потребностей клиентов и возможностями партнёров.</p>
	<p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками предоставления предпродажного сервиса (информационный сервис); - навыками взаимодействия с партнерами туристского предприятия в устной и письменной форме 	<p>Не владеет навыками предоставления предпродажного сервиса (информационный сервис); навыками взаимодействия с партнерами туристского предприятия в устной и письменной форме</p>	<p>В целом владеет навыками предоставления предпродажного сервиса (информационный сервис); навыками взаимодействия с партнерами туристского предприятия в устной и письменной форме</p>	<p>Владеет навыками предоставления предпродажного сервиса (информационный сервис); навыками взаимодействия с партнерами туристского предприятия в устной и письменной форме</p>
Повышенный	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - сущность и определения информационно-консультационной деятельности на предприятиях индустрии туризма; - особенности технологии организации обслуживания туристов партнерскими предприятиями. 			
	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - организовывать консультационные услуги клиентам-туристам в ходе устной беседы, с помощью телефонии и ИТ-технологий; - уметь формировать турпакет с учетом потребностей клиентов и возможностями партнёров. 			<p>В полном объеме умеет организовывать консультационные услуги клиентам-туристам в ходе устной беседы, с помощью телефонии и ИТ-технологий; уметь формировать турпакет с учетом потребностей клиентов и возможностями партнёров.</p>
	<p>Владеть:</p>			<p>В полном объеме</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - навыками предоставления предпродажного сервиса (информационный сервис); - навыками взаимодействия с партнерами туристского предприятия в устной и письменной форме 			владеет навыками предоставления предпродажного сервиса (информационный сервис); навыками взаимодействия с партнерами туристского предприятия в устной и письменной форме
--	---	--	--	--

7.2. Типовые контрольные задания или иные учебно-методические материалы, необходимые для оценивания степени сформированности компетенций в процессе освоения учебной дисциплины

7.2.1. Типовые темы к письменным работам, докладам и выступлениям:

1. Повышение роли делового общения в современном мире
2. Деловое общение и его специфика
3. Характеристики делового общения
4. Функции, структура, средства общения
5. Виды общения. Виды коммуникации в общении
6. Этапы общения. Алгоритмы общения.
7. Роль менеджера в деловом общении
8. Человеческая речь как источник информации. Функции и виды речи
9. Разговор как форма вступления в контакт
10. Открытость коммуникатора как условие диалога
11. Телефонный разговор. Письменная речь.
12. Деловая переписка и ее особенности
13. Оформление и основные разновидности деловых писем
14. Деловая беседа, обсуждение, собеседование.
15. Особенности проведения деловых бесед
16. Умение слушать. Трудности эффективного слушания: ошибки тех, кто слушает; внутренние помехи слушания; внешние помехи слушания. Три уровня слушания
17. Типы человека. Инстинкт, темперамент конституция человека.
18. Методы влияния друг на друга (убеждение, внушение, принуждение).
19. Манипуляции в общении и их характеристики
20. Коммуникативные типы деловых партнеров. Знание психотипов партнеров как возможность определения стратегии и тактики коммуникативного процесса. Типы личности
21. Барьеры в общении. Барьеры взаимодействия. Влияние типов личности на отношения партнеров. Барьеры восприятия и понимания
22. Коммуникативные барьеры: логический, семантический, фонетический, стилистический. Пути преодоления барьеров в общении
- 23. Малый разговор как форма вступления в контакт**

Критерии оценки доклада, сообщения, реферата:

Отметка «отлично» за письменную работу, реферат, сообщение ставится, если изложенный в докладе материал:

- отличается глубиной и содержательностью, соответствует заявленной теме;
- четко структурирован, с выделением основных моментов;

- доклад сделан кратко, четко, с выделением основных данных;
- на вопросы по теме доклада получены полные исчерпывающие ответы.

Отметка «хорошо» ставится, если изложенный в докладе материал:

- характеризуется достаточным содержательным уровнем, но отличается недостаточной структурированностью;
- доклад длинный, не вполне четкий;
- на вопросы по теме доклада получены полные исчерпывающие ответы только после наводящих вопросов, или не на все вопросы.

Отметка «удовлетворительно» ставится, если изложенный в докладе материал:

- недостаточно раскрыт, носит фрагментарный характер, слабо структурирован;
- докладчик слабо ориентируется в излагаемом материале;
- на вопросы по теме доклада не были получены ответы или они не были правильными.

Отметка «неудовлетворительно» ставится, если:

- доклад не сделан;
- докладчик не ориентируется в излагаемом материале;
- на вопросы по выполненной работе не были получены ответы или они не были правильными.

7.2.2. Примерные вопросы к итоговой аттестации (зачет)

1. Специфика делового общения.
2. Этикет и его функции.
3. Характеристика российского менталитета.
4. Жестикуляция и ее особенности.
5. Значения мимики.
6. Возможные интерпретации движений губ, рта, носа, лба человека.
7. Мимические проявления эмоциональных реакций человека.
8. Значения различных поз человека.
9. Индивидуальные признаки человека, характеризующие походку.
10. Значения взглядов. Правила относительно взглядов при выступлениях на аудитории.
11. Параметры дистанций.
12. Учет зон и территорий при деловых встречах.
13. Эффективное расположение за столом при деловых встречах.
14. Законы экстралингвистики.
15. Правила нерефлексивного слушания.
16. Туризм как сфера профессионального и делового общения
17. Потребности туристской индустрии в развитии профессионального и делового общения
18. Виды организационных коммуникаций на предприятиях сферы туризма
19. Структура и функциональная характеристика профессионального и делового общения в хозяйствующих организациях сферы туризма
20. Стратегия и тактика ведения переговоров в сфере туризма
21. Работник хозяйствующей организации сферы туризма как субъект профессионального и делового общения
22. Психологические детерминанты осознанного поведения клиентов туристских организаций в ходе делового общения
23. Неосознанные регуляторы поведения потребителей туруслуг в ходе делового общения
24. Влияние гендерных, этнических, возрастных и характерологических особенностей на поведение людей в ходе профессионального и делового общения
25. Профессиональное общение в системе управления коллективом хозяйствующей организации сферы туризма

26. Обеспечение развития коллектива хозяйствующей организации сферы туризма как цель профессионального общения менеджера
27. Место и роль профессионального общения в функциональной системе управленческой деятельности менеджеров турорганизации
28. Миссия, цели и функциональное строение предприятий туринастрии
29. Корпоративная культура предприятия туристской индустрии
30. Сущность и характерные черты педагогического общения в деятельности менеджеров турпредприятий
31. Технологии воспитательного воздействия на сотрудников турорганизации в ходе профессионального общения
32. Организация обучения профессиональному и деловому общению сотрудников организаций туристской сферы
33. Повышение роли делового общения в современном мире

Критерии оценки устного ответа на вопросы по дисциплине

✓ 5 баллов - если ответ показывает глубокое и систематическое знание всего программного материала и структуры конкретного вопроса, а также основного содержания и новаций лекционного курса по сравнению с учебной литературой. Студент демонстрирует отчетливое и свободное владение концептуально-понятийным аппаратом, научным языком и терминологией соответствующей научной области. Знание основной литературы и знакомство с дополнительно рекомендованной литературой. Логически корректное и убедительное изложение ответа.

✓ 4 - балла - знание узловых проблем программы и основного содержания лекционного курса; умение пользоваться концептуально-понятийным аппаратом в процессе анализа основных проблем в рамках данной темы; знание важнейших работ из списка рекомендованной литературы. В целом логически корректное, но не всегда точное и аргументированное изложение ответа.

✓ 3 балла – фрагментарные, поверхностные знания важнейших разделов программы и содержания лекционного курса; затруднения с использованием научно-понятийного аппарата и терминологии учебной дисциплины; неполное знакомство с рекомендованной литературой; частичные затруднения с выполнением предусмотренных программой заданий; стремление логически определенно и последовательно изложить ответ.

✓ 2 балла – незнание, либо отрывочное представление о данной проблеме в рамках учебно-программного материала; неумение использовать понятийный аппарат; отсутствие логической связи в ответе.

7.2.3. Балльно-рейтинговая система оценки знаний бакалавров

Согласно Положения о балльно-рейтинговой системе оценки знаний бакалавров баллы выставляются в соответствующих графах журнала (см. «Журнал учета балльно-рейтинговых показателей студенческой группы») в следующем порядке:

«Посещение» - 2 балла за присутствие на занятии без замечаний со стороны преподавателя; 1 балл за опоздание или иное незначительное нарушение дисциплины; 0 баллов за пропуск одного занятия (вне зависимости от уважительности пропуска) или опоздание более чем на 15 минут или иное нарушение дисциплины.

«Активность» - от 0 до 5 баллов выставляется преподавателем за демонстрацию студентом знаний во время занятия письменно или устно, за подготовку домашнего задания, участие в дискуссии на заданную тему и т.д., то есть за работу на занятии. При этом преподаватель должен опросить не менее 25% из числа студентов, присутствующих на практическом занятии.

«Контрольная работа» или «тестирование» - от 0 до 5 баллов выставляется преподавателем по результатам контрольной работы или тестирования группы, проведенных во внеаудиторное время. Предполагается, что преподаватель по согласованию с деканатом

проводит подобные мероприятия по выявлению остаточных знаний студентов не реже одного раза на каждые 36 часов аудиторного времени.

«Отработка» - от 0 до 2 баллов выставляется за отработку каждого пропущенного лекционного занятия и от 0 до 4 баллов может быть поставлено преподавателем за отработку студентом пропуска одного практического занятия или практикума. За один раз можно отработать не более шести пропусков (т.е., студенту выставляется не более 18 баллов, если все пропущенные шесть занятий являлись практическими) вне зависимости от уважительности пропусков занятий.

«Пропуски в часах всего» - количество пропущенных занятий за отчетный период умножается на два (1 занятие=2 часам) (заполняется делопроизводителем деканата).

«Пропуски по неуважительной причине» - графа заполняется делопроизводителем деканата.

«Попуски по уважительной причине» - графа заполняется делопроизводителем деканата.

«Корректировка баллов за пропуски» - графа заполняется делопроизводителем деканата.

«Итого баллов за отчетный период» - сумма всех выставленных баллов за данный период (графа заполняется делопроизводителем деканата).

Таблица перевода балльно-рейтинговых показателей в отметки традиционной системы оценивания

Соотношение часов лекционных и практических занятий	0/2	1/3	1/2	2/3	1/1	3/2	2/1	3/1	2/0	Соответствие отметки коэффициенту
Коэффициент соответствия балльных показателей традиционной отметке	1,5	1,1	1,1	1,1	1,1	1,1	1,1	1,1	1,1	«зачтено»
	1	1	1	1	1	1	1	1	1	«удовлетворительно»
	2	1,75	1,65	1,6	1,5	1,4	1,35	1,25	-	«хорошо»
	3	2,5	2,3	2,2	2	1,8	1,7	1,5	-	«отлично»

Необходимое количество баллов для выставления отметок («зачтено», «удовлетворительно», «хорошо», «отлично») определяется произведением реально проведенных аудиторных часов (n) за отчетный период на коэффициент соответствия в зависимости от соотношения часов лекционных и практических занятий согласно приведенной таблице.

«Журнал учета балльно-рейтинговых показателей студенческой группы» заполняется преподавателем на каждом занятии.

В случае болезни или другой уважительной причины отсутствия студента на занятиях, ему предоставляется право отработать занятия по индивидуальному графику.

Студенту, набравшему количество баллов менее определенного порогового уровня, выставляется оценка "неудовлетворительно" или "не зачтено". Порядок ликвидации задолженностей и прохождения дальнейшего обучения регулируется на основе действующего законодательства РФ и локальных актов КЧГУ.

Текущий контроль по лекционному материалу проводит лектор, по практическим занятиям – преподаватель, проводивший эти занятия. Контроль может проводиться и совместно.

8.Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины. Информационное обеспечение образовательного процесса

8.1. Основная литература:

- 1. Барышева, А. Д.** Этика и психология делового общения (сфера сервиса): учебное пособие / А. Д. Барышева, Ю. А. Матюхина, Н. Г. Шередер. - Москва: Альфа-М; ИНФРА-М, 2016. - 256 с. - ISBN 978-5-98281-095-3.- URL: <https://znanium.com/catalog/product/535092>. - Режим доступа: по подписке. - Текст: электронный.
- 2. Деловое общение:** учебное пособие для бакалавров / авт.-сост. И. Н. Кузнецов. - 8-е изд. - Москва: Дашков и К°, 2020. - 524 с. - ISBN 978-5-39403597-5.- URL: <https://znanium.com/catalog/product/1093519> - Режим доступа: по подписке. - Текст: электронный.

8.2. Дополнительная литература:

- 1. Сидоров, П. И.** Деловое общение: учебник / П.И. Сидоров, М.Е. Путин, И.А. Коноплева; под ред. проф. П.И. Сидорова. - 2-е изд., перераб. - Москва: ИНФРА-М, 2018. - 384 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 9785-16-003843-8. -URL: <https://znanium.com/catalog/product/914130> - Режим доступа: по подписке. - Текст: электронный.
- 2. Психология делового общения в туризме и гостеприимстве : учебное П86 пособие /** коллектив авторов ; под общ. ред. Е. С. Сахарчук. — М. : Федеральное агентство по туризму, 2014. — 192 с. https://tourism.gov.ru/data/File/news_file/2014/SACHARCHUK_Psihologija.pdf
- 3.** Профессиональное и деловое общение в сфере туризма : учеб. пособие для вузов / Т.И.Власова, А.П.Шарухин, М.М.Данилова. — М. : Издательский центр «Академия», 2007. - 256 с. ISBN 978-5-7695-3471-3 https://www.studmed.ru/view/vlasova-ti-sharuhin-aprofessionalnoe-i-delovoe-obschenie-v-sfere-turizma_0fd9498a47d.html?page=1

9. Методические указания для обучающихся по освоению учебной дисциплины (модуля)

Вид учебных занятий	Организация деятельности студента
Лекция	Написание конспекта лекций: краткое, схематичное, последовательное фиксирование основных положений, выводов, формулировок, обобщений; выделение ключевых слов, терминов. Проверка терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. Обозначение вопросы, терминов, материала, вызывающего трудности. Если самостоятельно не удается разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии.
Практические занятия	Конспектирование источников. Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы, работа с текстом
Контрольная работа/индивидуальные задания	Знакомство с основной и дополнительной литературой, включая справочные издания, зарубежные источники, конспект основных положений, терминов, сведений, требующих для запоминания и являющихся основополагающими в этой теме. Составление аннотаций к прочитанным литературным источникам и др.
Реферат	Реферат: Поиск литературы и составление библиографии, использование от 3 до 5 научных работ, изложение мнения авторов и своего суждения по выбранному вопросу; изложение основных аспектов проблемы. Ознакомиться со структурой и оформлением реферата.
Коллоквиум	Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам и др.
Самостоятельная работа	Проработка учебного материала занятий лекционного и семинарского типа. Изучение нового материала до его изложения на занятиях. Поиск, изучение и презентация информации по заданной теме, анализ научных источников. Самостоятельное изучение отдельных вопросов тем дисциплины, не рассматриваемых на занятиях лекционного и семинарского типа. Подготовка к текущему контролю, к промежуточной аттестации.

Подготовка к зачету	При подготовке к зачету необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рекомендуемую литературу и др.
---------------------	--

10. Требования к условиям реализации рабочей программы дисциплины (модуля)

10.1. Общесистемные требования

Электронная информационно-образовательная среда ФГБОУ ВО «КЧГУ»

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронной информационно-образовательной среде (ЭИОС) Университета из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», как на территории Университета, так и вне ее.

Функционирование ЭИОС обеспечивается соответствующими средствами информационно-коммуникационных технологий и квалификацией работников, ее использующих и поддерживающих. Функционирование ЭИОС соответствует законодательству Российской Федерации.

Адрес официального сайта университета: <http://kchgu.ru>.

Адрес размещения ЭИОС ФГБОУ ВО «КЧГУ»: <https://do.kchgu.ru>.

Электронно-библиотечные системы (электронные библиотеки)

Учебный год	Наименование документа с указанием реквизитов	Срок действия документа
2025-2026 учебный год	Электронно-библиотечная система ООО «Знаниум». Договор № 249 эбс от 14.05.2025 г. Электронный адрес: https://znanium.com	от 14.05.2025 г. до 14.05.2026 г.
2025-2026 учебный год	Электронно-библиотечная система «Лань». Договор № 10 от 11.02.2025 г. Электронный адрес: https://e.lanbook.com	от 11.02.2025 г. до 11.02.2026 г.
2025-2026 учебный год	Электронно-библиотечная система КЧГУ. Положение об ЭБ утверждено Ученым советом от 30.09.2015г. Протокол № 1. Электронный адрес: http://lib.kchgu.ru	Бессрочный
2025-2026 учебный год	Национальная электронная библиотека (НЭБ). Договор №101/НЭБ/1391-п от 22.02.2023 г. Электронный адрес: http://rusneb.ru	Бессрочный
2025-2026 учебный год	Научная электронная библиотека «ELIBRARY.RU». Лицензионное соглашение №15646 от 21.10.2016 г. Электронный адрес: http://elibrary.ru	Бессрочный
2025-2026 учебный год	Электронный ресурс Polpred.com Обзор СМИ. Соглашение. Бесплатно. Электронный адрес: http://polpred.com	Бессрочный

10.2. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины

Занятия проводятся в учебных аудиториях, предназначенных для проведения занятий лекционного и практического типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации в соответствии с расписанием занятий по образовательной программе. С описанием оснащенности аудиторий можно ознакомиться на сайте университета, в разделе материально-технического обеспечения и оснащенности образовательного процесса по адресу: <https://kchgu.ru/sveden/objects/>

10.3. Необходимый комплекс лицензионного программного обеспечения

- Microsoft Windows (Лицензия № 60290784), бессрочная;
- Microsoft Office (Лицензия № 60127446), бессрочная;
- ABBY FineReader (лицензия № FCRP-1100-1002-3937), бессрочная;
- CalculateLinux (внесён в ЕРРП Приказом Минкомсвязи №665 от 30.11.2018-2020), бессрочная;
- Google G Suite for Education (IC: 01i1p5u8), бессрочная;
- Kaspersky Endpoint Security (Лицензия № 280E-210210-093403-420-2061), с 25.01.2023 г. по 03.03.2025 г.;
- Kaspersky Endpoint Security. Договор №0379400000325000001

10.4. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. Федеральный портал «Российское образование» - <https://edu.ru/documents/>
2. Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов (Единая коллекция ЦОР) – <http://school-collection.edu.ru/>
3. Базы данных Scopus издательства Elsevier <http://www.scopus.com/search/form.uri?display=basic>.
4. Портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования - <http://fgosvo.ru>.
5. Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов (ФЦИОР) – <http://edu.ru>.
6. Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов (Единая коллекция ЦОР) – <http://school-collection.edu.ru>.
7. Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» (ИС «Единое окно») – <http://window.edu.ru>.

11. Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

В ФГБОУ ВО «Карачаево-Черкесский государственный университет имени У.Д. Алиева» созданы условия для получения высшего образования по образовательным программам обучающихся с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ).

Специальные условия для получения образования по ОПВО обучающимися с ограниченными возможностями здоровья определены «Положением об обучении лиц с ОВЗ в КЧГУ», размещенным на сайте Университета по адресу: <http://kchgu.ru>.

12. Лист регистрации изменений

В рабочей программе внесены следующие изменения:

Изменение	Дата и номер протокола ученого совета факультета/ института, на котором были рассмотрены вопросы о необходимости внесения изменений в ОПВО	Дата и номер протокола ученого совета Университета, на котором были утверждены изменения в ОПВО